

我国智慧法院便民性优化研究

——以网上立案操作为例

常晓云, 严春玲

(武汉科技大学 文法与经济学院, 湖北 武汉 430065)

摘 要:在互联网、人工智能的时代背景下,诉讼与互联网的结合成为必然趋势。智慧法院成为信息化时代司法现代化的代名词,新冠疫情的发生更加凸显智慧法院建设的必要性与优越性。在建设智慧法院和实行立案登记制的司法改革进程中,网上立案逐渐发展完善起来,成为智慧法院建设中必不可少的一环。通过对网上立案的实际操作,了解“互联网+司法”的发展概况以及其给人们生活带来的变化和便利;从当事人的角度出发,对现有网上立案的可操作性和便利性提出优化建议,期冀网上立案更加完善,方便、服务于当事人,真正做到司法为民。

关键词:智慧法院;网上立案;便民性

中图分类号:D922.1 **文献标识码:**A **文章编号:**2095-4824(2021)04-0094-08

网上立案是指当事人或其代理人通过人民法院建设的信息网络平台,依据诉讼法关于立案的相关规定,遵循立案流程填写立案信息并提交诉讼材料,人民法院在线上审查,决定是否准予立案的立案形式。网上立案是人民法院坚持司法为民、创新诉讼服务方式的一项重大举措。立案登记制实施以来,多地法院以信息化为依托,为当事人提供网上立案服务,既缓解了诉讼服务大厅的工作压力,也方便了人民群众,使其足不出户就能完成登记立案。然而在我国,最初网上立案的出现并没有受到社会的热捧,在经历了初期建设和快速发展阶段的网上立案虽具备了一定的功能,但仍存在区域发展不平衡、配套功能不完备的情况,人们对网上立案还比较陌生,网上立案对民众司法需求的影响也并不显著。随着近几年来信息技术的发展和司法改革的深入,我国网上立案建设的进程日益加快并取得了相当的成果。各地法院近年来不断开发和完善网上立案系统的功能和多样便捷的司法服务,陆续推出了各自的诉讼

服务网、电子法院、小程序等形式的司法服务平台,在满足人民群众日益增加的司法需求和实现司法服务的高效益方面取得了良好效果。因此,了解和研究当下我国网上立案建设情况对反映我国智慧法院发展概况以及保障当事人诉权行使有着重要意义。

一、我国网上立案建设的背景

第一,“司法为民”宗旨的提出为网上立案的建设与发展明确了目标。在我国政治、经济、文化等领域发生深刻变化的时代背景下,最高人民法院提出了司法为民的命题。司法为民是对司法工作职责和任务的新概括,对司法实践具有重要的指导作用。网上立案正是落实司法为民的一项便民利民措施,是司法工作为民、便民的有机组成部分。而后,党的十八届四中全会通过的《中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》,明确提出要坚持人民司法为人民,依靠人民推进公正司法,通过司法维护人民权益。该次会议从党

收稿日期:2021-04-08

基金项目:国家社科基金一般项目(16BFX048);武汉科技大学大学生创新创业训练计划项目(20SA148)

作者简介:常晓云(1980-),女,湖北荆州人,武汉科技大学文法与经济学院副教授,法学博士。

严春玲(1998-),女,重庆梁平人,武汉科技大学文法与经济学院学生。

和国家层面强调了司法与人民之间的关系,为司法改革推进社会主义法治建设指明了方向。从国家战略层面部署司法改革实现人民司法是对最高人民法院司法为民理念的高度认可,对推动服务型司法探索和实践有着深远意义。

第二,智慧法院的提出为网上立案的建设指明了方向,智慧法院的发展为网上立案的建设提供了平台。司法信息化已成为司法改革的必然趋势,智慧法院也在该趋势下不断升级和完善。“智慧法院”一词,最初由最高人民法院院长周强于2016年提出,并在同年纳入了中办、国办印发的《国家信息化发展战略纲要》和国务院《“十三五”

国家信息化规划》。根据最高人民法院的解释,智慧法院是围绕“司法为民”、“公正司法”的需求设计的一种依托现代人工智能技术的人民法院组织、建设、运行和管理形态,其建设目标是构建网络化、阳光化、智能化的人民法院信息体系,为法官、诉讼参与人、社会公众和政务部门提供全方位智能服务。^{①[1]}自20世纪90年代以来,我国法院信息化建设经历了起步阶段^[2]和以互联互通为特征的人民法院信息化2.0版阶段^[3],2020年已经进入以建设智慧法院为目标的法院信息化3.0版阶段。^[4]

表1 人民法院信息化各版特征

主要特征		目标
人民法院信息化1.0版	从纸质版向电子化转变	推动法院工作信息化的发展
人民法院信息化2.0版	以互联互通为特征	实现对审判执行、司法人事和司法政务三类数据的集中管理
人民法院信息化3.0版	以大数据分析为核心	以信息化促进审判体系和审判能力的现代化

在国家及最高人民法院的大力支持和顶层设计下,智慧法院的建设与当下信息技术的结合越来越紧密并日趋完善。智慧法院在司法公开、庭审直播、网上立案等多方面均取得了较快的发展,已然形成了多样、便捷的司法服务,为提高司法效率、便民性,推动司法现代化注入了强劲的力量。

第三,立案登记制的改革与落实为网上立案建设提供了制度设计。为解决“立案难”,2015年最高院发布了《关于全面深化人民法院改革的意见》要求人民法院对其依法应该受理的案件,做到有案必立、有诉必理,改立案审查制为立案登记制。立案登记制在充分回应民众诉求的同时也为司法系统带来了难题,法院受理案件的数量呈“爆炸式”增长。^[5]传统诉讼解决机制和有限的司法资源已经不能满足人民群众日益增长的司法需求。此时,国家提出了“互联网+”行动计划,网上立案再次发展起来。各地法院为落实立案登记制、满足民众司法需求,积极探索和开发网上立案系统。在国家的倡导、推动以及各地法院的实践探索之下,网上立案呈现出其独特的优势,成为传统立案模式的有益补充和延伸。

第四,网络信息技术的快速发展为网上立案

的建设提供了有力的技术支持,其与社会生活的深度融合为网上立案的推行提供了良好的社会环境。从“互联网+”到大数据、人工智能、区块链、5G等信息技术的逐渐发展成熟,以信息技术为依托的移动支付、多样的网络服务在生活中得到广泛运用并成为人们生活中不可缺少的一部分。人们从适应到享受网络信息技术的生活方式的转变为智能化、数据化线上服务的推广与融入日常生活提供了良好的社会环境。正是如此,与现代信息技术融合的智慧法院在社会生活中的推行和使用能更好地满足民众的司法需求并推动司法体系的现代化。

第五,新冠疫情的出现凸显了网上立案的优越性和现实必要性,也为网上立案的建设注入了催化剂。2020年席卷全球的新冠疫情给我们的日常生活和社会秩序带来了深刻的变化,无接触式的社交方式成为日常生活的一部分。在此情形下,司法活动的正常开展,传统的模式远不能满足,而智慧法院的出现恰恰是正常展开司法活动的良好渠道和有效平台。可以说这次新冠疫情极大地体现了智慧法院建设的现实必要性和优越性。在疫情期间各地充分利用线上平台开展司法

① 我们调查的对象是各法院的网上立案系统。我们调查的法院涉及我国32个省、自治区、直辖市的高级人民法院;在每个省、自治区的辖区内我们选取了省会城市所在地的中级人民法院以及另外两个随机选取的设区的市中级人民法院,在直辖市的辖区内,我们任意选取了两个中级人民法院;在所调查的中级人民法院管辖的辖区内,我们随机选取了三个基层人民法院。课题组于2019年11月与2020年11月两次对上述法院的网上立案系统进行了体验调查。

活动并取得了较好的效果。最高人民法院信息中心主任许建峰介绍,按照疫情防控要求,全国法院充分运用智慧法院建设成果,依托中国移动微法院平台,在特殊时期有效保障了人民群众参与诉讼活动。截至2020年3月,全国移动微法院受理网上立案申请43.70万件,较上月增长287%。^[6]与此同时,各地法院在疫情期间也充分利用线上平台为民众提供畅通的网上诉讼服务,保障诉权不缺席。例如,上海市高级人民法院出台12项意见,及时办理当事人和代理人提出的各类在线申请,提供一站式线上诉讼服务,并引导公众通过12368微信公众号、“中国移动微法院”小程序、“一网通办”诉讼服务等在线方式办理相关诉讼事务,确保公众的诉讼权益不受影响。^[7]

二、我国网上立案的建设概况

1. 我国网上立案的基本情况。为了解我国法院线上诉讼服务建设发展的现状和成果,2019年11月和2020年11月,武汉科技大学2018级、2019级法学专业学生,对我国内地32个省、自治区、直辖市的法院^①网上立案的建设情况进行了调查,收到共计168份学生调查报告,其中2019年的调查报告91份,2020年的调查报告77份。两次调查的主要内容是各地网上立案的开通情况、呈现方式、覆盖范围以及操作的便利程度;调查的主要目的是了解各地网上立案的建设情况,通过网上立案的操作,体会线上诉讼服务给人们生活带来的变化,对网上立案的建设成果有一个初步的认识。此篇论文便是以此为基础进一步对调查报告反馈的内容进行总结和分析,以网上立案操作作为切入点,重点分析和研究网上立案操作的便民性问题,并在此基础上提出一些优化建议,以期为我国智慧法院在便民性建设上贡献一点绵薄之力。

基于2020年11月的调查情况^②,对我国网上立案的基本情况总结如下:

第一,线上立案渠道具有多样性。我国各地法院在网站、手机APP以及微信小程序三个方面均开通了网上立案功能。在网站建设方面,目前我国内地32个省份的法院均有建设关于网上立

案的诉讼服务内容,以诉讼服务网、电子法院等形式呈现。在微信小程序方面,网上立案做到了全国地方各级人民法院的统一,表现形式为可以通过“中国移动微法院”的平台选择各地三级人民法院的移动微法院分台,做到了网上立案系统的统筹并且各分台与总平台的形式一致。在APP开发方面,大多数省份并未开发或功能尚未完全开放,只有少部分省份或者地方人民法院开发了较为完善的APP,本文就此并不详细叙述。

第二,网上立案的配套功能丰富。在微信小程序方面,每个省的移动微法院平台中,与诉讼有关的服务功能有:诉前调解、手机阅卷、计算工具、智能问答、法规查询、法院导航、跨域立案、地方特色、诉讼交费等内容。其中当事人填写完立案信息后,系统可以自动生成诉讼文书;诉前调解既可由当事人主动选择,也可以作为立案的前置程序进行选择;智能问答以智能回答与人工相结合的方式,在立案前可以进行相应的问题咨询;地方特色中,每个省市根据自身情况设有不同的特色功能,例如重庆移动微法院的地方特色为庭审直播,北京移动微法院的地方特色有在线庭审、风险评估、投诉建议。除了上述九种功能外,部分省市的移动微法院开设有其他服务功能,比如北京设有微律师这一服务模块。在门户网站方面,每个省有关的诉讼服务内容主要有诉讼指引、法院介绍、文书模板、法律法规、辅助工具等。因各地诉讼服务是各自建设,在诉讼服务开发建设上具有较大的差异性,所以网上立案中立案的流程和辅助工具都不尽相同。

第三,网上立案可选择的案件类型涵盖面广。不论是微信小程序还是网页端,网上立案中可进行的立案类型基本包含民事、行政,有些法院更扩展至执行、民事二审、刑事自诉案件,可选择的案件类型基本实现全覆盖,只是在不同省市和不同层级法院之间可申请立案的类型有所差异。

第四,网上立案网页端的建设具有较强的地域性。首先,目前网页端的网上立案系统不存在全国统一的平台,也没有做到各地诉讼服务网链接的统筹,各地的网上诉讼服务呈现分散的特点;

^① 在2019年11月的调查基础上,2020年所调查的相同内容有一定变化和更新,最终文章所有关于网上立案的建设情况以2020年11月的调查内容为准展开介绍和分析。

^② 此处网上立案的流程叙述是对大多数法院网上立案系统立案操作步骤的反馈,部分法院的立案操作步骤在顺序上有所不同,但基本包含这六个步骤。

其次,各地的诉讼服务网主要是统筹本省市内的法院诉讼服务,以各自的地方建设为主。基于前两点,各省市的网上立案具有较强的地域性,在网页端尚不能实现全国一站式线上立案。

2. 网上立案建设的现实意义。我们经过2019年和2020年的两次调查,感受到了网上立案功能不断开发和完善,对方便当事人行使诉权、提升法院立案效率以及推动智慧法院的建设和立案登记制的落实都有着重要意义。

首先,网上立案能够节省诉讼成本,进一步扩展了司法便民的途径。通过便利的网上立案功能以及相应的配套诉讼服务,当事人可以做到足不出户便可立案。网上立案系统打破了传统线下立案时间和空间的限制,实现了24小时随时立案,能够最大限度地满足立案需求。同时能够对传统线下立案起到一定分流作用。如此,线上、线下两种立案方式相结合可以更好地提高立案工作效率,从而达到充分保障当事人诉权的效果。

其次,网上立案的根本目的是为了落实立案登记制这一制度改革。网上立案功能的开发和建设能够有效地缓解法院线下立案案多人少,不能满足当事人立案需求的现状,可以说立案登记制推动了网上立案的发展,而网上立案促进了立案登记制的落实。

再次,网上立案的发展与成熟是智慧法院建设的重要成果之一。网上立案功能是智慧法院建设的重要一环,二者是局部和整体的关系,立案功能的完善对智慧法院整体功能的加强和完善有着重要意义,也是智慧法院实现智能化、信息化的重要体现。

最后,网上立案的发展与推行是“司法为民”宗旨落地的现实体现。网上立案依托信息技术,以其经济性和便民性为人民群众提供了一个公开、透明、便民的司法服务平台,同时也完善了现代化的智慧司法体系,推动了公开透明、便民利民的司法机制的建成,体现了十八届四中全会党中央对推进依法治国作出的战略部署,对司法构建提出的明确要旨:保障人民群众参与司法,在司法调解、司法听证、涉诉信访等司法活动中保障人民群众参与,构建开放、动态、透明、便民的阳光司法机制。

三、网上立案系统的便民性分析

网上立案是传统现场立案的一种创新方式,

通过网上立案的运用,民众可通过一部手机或一台电脑申请立案。通过点击网上立案系统中的“当事人”入口,对网上立案功能进行实际体验,网上立案的流程大致有如下六个步骤:(1)注册与认证当事人身份信息,主要是提交当事人居民身份证的正、反照片和当事人手持身份证的正面照片;(2)选择类别,主要包括选择案件类别、申请类别、申请人类别和立案案由;(3)填写立案信息,主要包括案件信息、当事人信息和代理人信息;(4)选择管辖法院;(5)上传诉讼材料,主要包括起诉状、证件材料和证据材料;(6)预览和提交立案。立案信息提交后,法院会在线上进行审核,审核通过将会收案并进行立案。通过对网上立案的实际操作,我们体会到了它给当事人行使起诉权带来的便捷,但同时立案的某些环节中也存在一些问题使得网上立案操作并不顺利。

1. 网上立案的便利优势。网上立案凭借信息技术的升级换代,迎合了司法对效率价值的追求,同时也在拓展和完善中为当事人带来了便利。从当事人角度来看,网上立案最大的优势在于其以电子信息平台为载体,以互联网为依托,不受时间和地域限制,切合了信息化时代民众对高效、快捷司法的需求。在诉讼经济性上,减少了当事人诉讼成本。当事人可在手机和电脑上进行立案操作,不必专门去法院立案,可以节省往返法院的时间及交通成本。在回应立案需求上,满足当事人随时随地的立案需求。网上立案可24小时运行,无论当事人何时、身处何地都可以借助智能通信设备随时登录网站或者微信小程序进入法院网上立案系统申请立案。在立案指导方面,多种配套服务能够辅助当事人进行立案。立案前,诉讼服务页面上的法律文书、法律法规、立案须知等模块可为当事人提供相关的法律知识,能辅助当事人独立地进行网上立案;立案中,立案流程以流程图的形式呈现,当事人能够对立案流程有整体的把握;微信小程序端设有智能问答“小法”,当事人对立案操作有疑惑或法律问题可以通过该功能进行咨询。在立案情况反馈方面,当事人在提交立案申请后,可通过登录网上立案平台随时追踪案件受理的进度和接收法院的反馈。

2. 当事人网上立案遇到的不便之处。网上立案的建立,为当事人增加了一种行使诉权和参与诉讼的途径,但只有真正能够为当事人所用的、顺畅的网上立案系统才能达到方便当事人的效果。

经过对32个省份网上立案功能的实际了解和操作,我们发现从当事人角度操作现有网上立案系统存在的不便主要体现在以下两方面:

一方面“各自为政”^①的网上立案系统现状给当事人带来诸多不便。基于网页端网上立案系统“各自为政”的现状,当事人操作立案系统会在立案的各个环节遇到一定的阻碍和不便,其不便主要体现在以下几方面:一是立案系统的登录账号不统一。不同法院和跨地域立案需重新注册和认证,当事人需要在不同的立案系统重复填入自己的基本信息。二是填写立案信息的内容要求不同。例如网页端部分法院如河南、安徽的网上立案系统要求填写被告身份证件号码,原告有时并不知道被告的身份证号码,若不填,立案流程就无法继续;三是在上传诉讼材料环节,不同法院立案系统对材料的格式、大小要求不同。由于法院立案系统并未互通互联、在网上立案各环节的要求也不尽一致,这意味着当事人在不同法院立案需要查找当地的立案服务并熟悉当地的网上立案系统,当事人要是诉讼材料符合要求则需要花费不少的时间与精力,这不利于当事人跨地域网上立案,同时也增加了当事人的时间成本。另外网页端和微信端的信息也尚未实现完全的互联互通。考虑到当前电子设备的多样性及当事人利用不同设备进行切换使用的可能性,网上立案不同端口的账号与信息不互通不能满足当事人对便利操作的期望。

另一方面,各地网页端立案系统发展不平衡的现状给当事人操作带来了不便。立案系统发展不平衡主要体现在辅助立案的配套服务存在差距。总的来看,立案系统的配套服务基本能辅助当事人进行立案,但有的省份立案系统配套辅助服务并不完善,在当事人立案时存在花时过长及立案成功率不高的情况。首先在立案指导方面,北京电子法院诉讼平台、福建法院诉讼服务中心分为专业版和指导版以及吉林电子法院设有网上立案模拟功能,对当事人立案起到了很好的指导作用,但像重庆市诉讼服务网等网上立案系统是通过当事人阅读立案须知、立案指南的形式辅助当事人进行立案;其次,在立案过程中,如宁夏、福建立案系统中有对专业名词的解释,但大部分

法院的网上立案系统并没有此项设置;再次,在法律文书制作方面,大多数立案系统提供了自动制作起诉状的功能,也有部分法院如重庆网上立案系统仅提供法律文书模板;最后,在智能问答方面,网页端除了浙江、湖南、吉林等少数几个法院开发了智能问答功能,大多数法院立案系统尚未开设该功能。比较而言,微信小程序“中国移动微法院”中的智能问答“小法”建设相对完善,能够实时回复当事人的提问。但无论是网页端还是微信端的智能问答基本是预先设定的,回答很机械,基本上只能提供与当事人问题相关的法律条文,并不能有针对性地回答当事人立案操作中的问题以及当事人立案时遇到的法律问题。因此在智能问答方面还需要更多人性化的设置以帮助当事人顺利立案。

3. 当事人网上立案存在不便的原因分析。无论是各地网页端立案系统的多元化还是手机端立案系统的统一化建设,立案系统的使用主体都从法官、律师等特定的法律工作者扩展到了当事人,说明当下我国网上立案的电子诉讼服务体系已经基本建成。尤其在当事人层面,部分法院已经开发了较完善的网上立案系统,提供了便捷的司法服务,为当事人行使诉权发挥了积极的作用。但从整体上来看,我国网上立案系统建设仍存在发展不平衡的现状,部分法院建设的网上立案系统尚有较大的改善空间。当事人通过网上立案的当事人入口进行立案操作存在不便的原因是多方面的,通过体验和实际操作,我们认为从当事人角度操作立案系统存在不便主要有以下三方面原因:

第一,网上立案系统的最初设计对当事人角度的考量不足。虽然法院推进网上立案的价值初衷是方便当事人行使起诉权,但如果只靠法院单枪匹马、关起门来搞网上立案,缺乏使用主体及社会的认同基础,注定不能取得预期的效果。^[8]由于最初法院的信息化建设主要是为了满足法院自身办公自动化的需求,开设网上立案渠道是法院从自身提高立案效率和方便当事人的简单化考量。所以网上立案最初的设计并未真正从当事人角度进行考量。但随着国家信息化战略逐步深化,法院运用信息技术推进社会治理的实践日益成熟,

^① 网上立案系统的“各自为政”主要是指,网上立案系统网页端的建设在全国和各省内部两方面的不统一。全国不统一体现为各省(自治区、直辖市)之间的网页端立案系统尚未实现互联互通;省内不统一主要体现为,部分省(自治区、直辖市)内的三级法院不能在同一立案系统内进行。

法院功能和角色开始转型。法院的信息化着重强调以当事人为中心的外部服务属性,并非单纯地满足法院办案自动化需求。^[9]法院越来越强调网上立案系统的可操作性和便民性,但立案本身具有很强的专业性,加之对立案系统操作的检验多是从法官或法律工作者角度进行,并没有充分考虑当事人自身法律素养和电子设备操作能力的局限,也没有合理预见当事人在操作立案系统的各个环节中可能会遇到的问题和困难,因此当事人在实际操作过程中常常会因自身的局限或因无法满足立案操作的要求而难以进行。

第二,法官与当事人在立案层面的价值冲突与立案模式转型给当事人带来的不适会妨碍当事人对网上立案的认同。从法院受理立案的角度来看,当事人能够将立案的当事人信息、案件信息、证据材料准备得越充分法院越容易受理立案,而从当事人角度来看,当事人局限于自身的法律素养和快速立案的需求,期望立案能够最简化,尽量减少要求和流程。这使得当事人对立案系统的简便有着较高的期望。线下立案工作由法官主导,而线上立案则相反即当事人是主导者,在角色的转换中,当事人会表现出较强的不适。在长期发展过程中,立案部门在案件审查过滤的初始功能之外,还承担了案件分流、纠纷调解和诉讼服务等多重功能。^[10]所以法官在立案中往往集审核立案资料与提供咨询于一身,在当事人与法官面对面交流的场景下,当事人在情感表达、纠纷劝解及诉讼咨询等多方面的需求都能够得到满足,因此当事人对法官的信任度高并且依赖性强;但在线上立案中,当事人作为主导者,会在操作过程中遇到如法律知识不明、操作不能等多种问题,在问题得不到及时、有效解决的情况下,当事人容易产生抵触心理,从主观上不认可网上立案,而更倾向于线下立案。

第三,当事人有限的法律素养和电子设备操作能力不足以支持当事人在线上独立完成法律专业性强的立案活动。网上立案是线下立案的延伸,同样会涉及现场立案需要明确的专业问题,也必不可少线下立案所需要的材料。网上立案的方便之处在于依托互联网技术和平台,可以电子化的形式提交诉讼材料和选择立案信息。因此,网上立案的操作必须要求当事人具备操作手机、电脑等电子设备的能力。网上立案受到技术、行为能力、偏好习惯等因素限制,其适用应当考虑当事

人的个体因素。^[11]作为诉讼主体的当事人具有广泛性,当事人的法律素养与电子设备操作能力各不相同,很难保证所有当事人都能够熟练地操作手机、电脑并具备必要的立案知识。法院开发网上立案系统的初衷是便民利民,保障当事人诉讼权益,却又不能苛求当事人应具备法律知识和电子设备操作能力。针对当事人个体因素的不同,网上立案系统唯有结合当事人的合理需求,在客观上不断完善配套服务功能,才能达到平等保护当事人的诉权。

四、网上立案便民性提升的建议与对策

网上立案的便民性是司法便民的有效措施,体现了对“司法为民”宗旨的践行。司法为民是在改革开放以来我国政治、经济、文化发生深刻变化的时代背景下深入践行“立党为公、执政为民”基本理念的基础上提出来的,是时代对构建现代司法体系提出的本质要求,是人民法院开展司法活动的根本宗旨。从本质上来说,司法为民这一思想的践行,最为关键的是解决人民群众最关心的、与人民群众切身利益关系最为密切的问题。司法为民决定了一切司法活动的着力点,就是要在保护好、实现好最广大人民的根本利益上下大功夫,坚持司法为民,必须在工作措施上尽力体现司法利民。^[12]智慧法院建设网上立案创新了立案的方式,迎合了信息化时代人民群众对高效、便捷的司法服务的需求,同时在减少当事人诉讼成本上也起着积极的作用,这正是从广大人民群众的需要和利益出发,贯彻落实司法为民的良好体现。但这并不意味着当下网上立案系统已经尽善尽美,在实践运行中它还存在着与民众司法需求并不相适应的地方,加之社会关系和人们的需求会随着时间的沉淀、时代的变化而改变。因此,网上立案便民性的提升势在必行。

第一,统筹和推进网上立案系统的统一。首先,促进省内三级人民法院立案系统的统一,再推动全国范围网上立案的统一;其次,促进网页端和微信端账号与信息互联互通;最后,推动各立案系统在立案要求上统一。形成全国统一的立案系统是网上立案系统建设的理想形态也是最终形态。因全国立案统一涉及到行政、经济、技术等多方面的因素,单靠地方法院的努力是不可能实现的,所以只能由最高人民法院自上而下地进行统

筹安排。就当前网上立案建设现状来看,网页端网上立案的统一可以通过借鉴不同省份立案系统的优势建立一套全国统一的网上立案系统或者是建立集中各地网上立案服务平台的信息网站,通过该网站端口的链接可以直达案件管辖法院的网上立案系统。在网页端和微信端的账号与信息互通上,部分法院已经实现两个端口的信息互通,其他法院在网上立案建设的完善中也应当逐步开通,为当事人提供便利的立案服务。为实现网上立案要求的统一,仅靠各地法院的自主建设是无法实现的,因此需要由最高人民法院根据各地的建设情况和当事人使用的反馈情况出台统一规范的文件对网上立案在信息、材料等内容、形式要求作出基本性规定,才能达到不同的网上立案系统对信息、材料等有原则性的把握,从而促进立案要求的统一。

第二,从当事人角度完善立案设计,强化立案系统的便民性。一方面,丰富和拓展立案指导的形式。立案毕竟是严肃的、专业性强的法律活动,当事人初次接触时可能会觉得难懂,容易产生抵触心理。这时如果以形象直观、浅显易懂的方式引导当事人了解立案以及配套的辅助功能,那么会从“距离”上拉近网上立案与当事人的关系。例如把叙述立案过程的文字与立案流程图相结合的形式,通过文字叙述当事人操作的步骤并对一些专业名词进行解释,方便当事人理解立案过程,以流程图的形式让当事人更加直观把握立案流程;或在立案指引中增设讲解当事人如何立案、立案系统配套功能介绍的动画视频引导当事人了解立案和立案系统的功能;或在网上立案的配套服务中增加模拟立案功能,让当事人可通过实际操作了解立案的全过程,这在很大程度上可以化解当事人对网上立案的陌生感和谨慎心理,但需要强调的是模拟立案系统应当与实际立案系统的设置保持一致。这三种类型的立案指导从不同方面为当事人提供了指导,赋予了当事人多种选择的同时也能够满足不同当事人的需求。另外在立案过程中可以增设嵌入或弹窗式的解释说明与提示,例如在上传诉讼材料过程中,可将模板或可在线制作起诉状等内容设置在上传材料流程中或以弹窗询问,方便当事人获取和使用立案过程中的配套服务。

另一方面,推动咨询服务与立案的融合,及时解决当事人的立案困惑。首先,加快智能问答的

开发与完善,推动法律数据库与智能机器人的结合,为当事人提供及时、有效问题定位和法律知识;其次,为了弥补智能问答机械的缺陷,推动智能问答与人工咨询的融合,在智能问答不能解决当事人问题时能够通过人工进行实时咨询,解答当事人在立案中遇到的疑惑;最后,在咨询服务的位置设定上,可以类似小挂件的形式附随在立案的每一个环节和页面中,方便当事人有疑惑可以立刻进行咨询。如此,当事人在立案过程中遇到问题便可即时进行咨询并得到实时回复,从而顺利完成立案。

第三,为当事人提供更为人性化的立案协助服务。网上立案要得到真正推广,必须让广泛的非专业的当事人能够使用,当事人的广泛性决定了其情况存在多样性和复杂性。针对大多数当事人法律知识欠缺或电子设备操作能力不足的现实情况,可通过多种渠道和方式来协助非专业人士操作网上立案。首先,倡导和推动律师事务所、法律援助站、社区法律咨询等提供法律服务的场所派专人为有立案需求的当事人讲解和教授如何操作网上立案系统,帮助其了解立案流程、讲授法律知识和解答疑惑,必要时可协助其进行网上立案操作;其次,在法院中也可以开设专门的司法服务台,由负责立案的工作人员或者法官轮流坐班,向有立案需求的当事人宣传和推广网上立案,指导和协助其在手机端或电脑端进行网上立案操作,并向其解答在立案过程遇到的法律和操作问题,同时推动当事人向身边人宣传线上立案等司法服务;另外,可以开发和投入提供司法服务的移动终端设备,设置在相关的法律服务场所,法律专业人士通过该移动设备操作和演练网上立案系统的使用,逐步地指导和引导当事人进行网上立案,为非专业人士的操作解答疑惑。

五、结 语

随着智慧法院建设的加快和升级,网上立案系统的建设也在不断的拓展和完善,为民众提供网上服务平台,减少当事人的诉累,致力于为当事人提供更为便捷高效的诉讼服务是网上立案建设的宗旨。虽然网上立案系统已经取得了较好的成果,但在实际运用中仍然存在不便民之处,例如立案操作设置不够简明易懂、当事人自主立案缺少专业指导等问题。希望在网上立案系统的建设过程中能够逐渐改进不足之处,最大化地提升立案

的便民性,使得网上立案能够在更多的人群中推广和普及,从而推动智慧法院便民性的提升,形成司法与民众有效结合与良性互动的关系。

[参 考 文 献]

- [1] 最高人民法院公报. 最高人民法院关于加快建设智慧法院的意见[EB/OL]. (2017-11-07)[2021-04-02]. <http://gongbao.court.gov.cn/Details/5dec527431cdc22b72163b49fc0284.html>.
- [2] 刘艳红. 大数据驱动审判体系与审判能力现代化的创新逻辑及其展开[J]. 东南学术, 2020(3):122-134.
- [3] 加强法院信息化建设规划全面提升信息化水平[N]. 人民法院报, 2016-02-24(1).
- [4] 郑曦. 我国法院信息化建设的未来面向[N]. 人民法院报, 2020-07-16(5).
- [5] 石春雷. 立案登记制改革:理论基础、运行困境与路径优化[J]. 重庆大学学报(社会科学版), 2018, 24(5):125-138.
- [6] 掌上司法服务 解疫情期间诉讼之急[N]. 人民法院报, 2020-05-07(1).
- [7] 严剑漪. 法院交出抗疫月考“成绩单”[J]. 上海人大月刊, 2020(3), 38.
- [8] 王琦. 法院网上立案的实践检视及路径研究[J]. 法学杂志, 2016, 37(11):98-105.
- [9] 安晨曦. 电子诉讼形塑的中国策略[J]. 湖北社会科学, 2017(8):146-155.
- [10] 于龙刚. 人民法院立案环节的压力化解策略及其改革[J]. 现代法学, 2019, 41(5):23-35.
- [11] 安晨曦. 法院立案程序的电子化构造[J]. 海南大学学报(人文社会科学版), 2020, 38(1):137-148.
- [12] 江必新. 论司法为民的内涵及其实践[J]. 人民司法, 2005(3):18-21.

Research on the Optimization of Convenience for China's Smart Courts: A Case Study of Online Case Filing Operations

Chang Xiaoyun, Yan Chunling

(School of Literature Law and Economics, Wuhan University of Science and Technology, Wuhan,
Hubei 430065, China)

Abstract: With the rapid development of the Internet and artificial intelligence, the combination of litigation and internet has become an inevitable trend. In the era of informationization, smart courts have been considered to be synonymous with judicial modernization, and in particular the outbreak of the COVID-19 epidemic has highlighted the necessity and superiority of the construction of smart courts. In the process of judicial reform in the construction of smart courts and the implementation of the mechanism of case registration, online case filing has gradually been developed and improved, and has been considered an indispensable link of the construction of smart courts. Through the actual operation of online case filing, this project made an investigation of the development of “Internet + Judicial” and the changes and conveniences it has brought to the public's lives. In addition, from the perspective of the parties involved, it proposed optimization suggestions on the operability and convenience of the existing online case filing, aiming to achieve a more complete system of online case filing, provide more convenient service to the parties involved, and realize the authentic judicature for the public.

Key Words: smart court; online case filing; convenience for the public

(责任编辑:胡先砚)